



SECRETARÍA DISTRITAL DE LA MUJER

## Informe de Gestión de PQRS Segundo Trimestre - 2019

---

Subsecretaría de Gestión Corporativa  
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., julio de 2019



**Informe de Gestión de PQRS**  
**Segundo Trimestre - 2019**  
julio de 2019 - Bogotá D.C., Colombia

**En cumplimiento de la normatividad:** Ley 190 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa." Art. 54.

Decreto 2232 de 1995, Congreso de la República Colombia, "Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos." Art. 9.

Decreto 428 de 2013, Alcaldía Mayor de Bogotá, "Por medio del cual se adopta la estructura interna de la Secretaría Distrital de la Mujer, y se dictan otras disposiciones". Art. 16. Literal n.

Ley 1712 de 2014, Congreso de la República Colombia, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Art. 11. Literal h.

Decreto 103 de 2015, Presidencia de la República de Colombia, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones." Art. 52.

Circular 007 de 2018, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, "Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)."

**Dependencia:** Subsecretaría de Gestión Corporativa

**Subsecretaria de Gestión Corporativa:** Sandra Liliana Royo Blanco

**Elaboración y acopio de información:** Equipo de Atención a la Ciudadanía

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN.....	4
SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS .....	5
1. Total de Peticiones Recibidas .....	5
2. Peticiones Verbales .....	5
3. Canales de Atención.....	6
4. Tipo de Peticiones .....	7
5. Peticiones por Subtemas.....	7
6. Traslados por Competencia.....	8
7. Seguimiento.....	8
8. Tiempo Promedio de Respuesta.....	9
9. Requerimientos por Dependencia .....	9
10. Respuestas de Fondo .....	10
11. Solicitudes de Acceso a Información Pública.....	11
12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos.....	14
13. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía.....	15
IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC .....	16
1. Participación en Ferias de servicios SuperCADE Móvil .....	16
2. Participación en Nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital ...	17
3. Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS .....	17
4. Actualización de la información publicada de Atención a la Ciudadanía.....	19
CONCLUSIONES.....	20



## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del literal n) del artículo 16 del Decreto Distrital 428 de 2013 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “*Vigilar que el servicio de atención de quejas y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la Secretaria (o) el respectivo informe*”, el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos, y 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.*”, el artículo 9 del Decreto 2232 de 1995 “*Presentar el informe de que trata el artículo 54 de la Ley 190 de 1995. Este informe debe ser presentado con una periodicidad mínima trimestral, al jefe o director de la entidad.*” y el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “*De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.*”, se presenta el informe de gestión de la atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas en la Secretaría Distrital de la Mujer, correspondiente al segundo trimestre del año 2019, el cual sirve como herramienta de gerencia y de control, con el fin de evaluar, optimizar y adecuar constantemente la gestión institucional, a las nuevas exigencias ciudadanas.

A continuación se relacionan los requerimientos presentados y tramitados en la Secretaría Distrital de la Mujer y su comportamiento estadístico durante el segundo trimestre del año 2019. Además, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de la Mujer para el mismo periodo.



## SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE PQRS

### 1. Total de Peticiones Recibidas

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010 “*Por el cual se establecen lineamientos para presentar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y organismos del Distrito Capital*”, se relaciona el registro de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2019.

Mes	Peticiones	Porcentaje
Abril	85	31%
Mayo	101	37%
Junio	84	31%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

En el segundo trimestre del año 2019 se recibieron un total de doscientas setenta (270) peticiones a través de los distintos canales de atención habilitados en la Secretaría Distrital de la Mujer, y fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha.

### 2. Peticiones Verbales

Partiendo de la idoneidad de las (los) servidoras(es) públicas(os), cuando se presenta una solicitud de carácter verbal por medio de los canales presencial y telefónico, lo ideal será que esta sea resuelta en el primer nivel de servicio (primer nivel de relacionamiento con la ciudadanía), esto con el objeto de cumplir con el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública. Además, esto permite aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución de cara a la ciudadanía.

Teniendo en cuenta el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, el cual fue publicado para su adopción mediante la Circular 007 del 28 de diciembre de 2018 por parte de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, y que los servicios que se ofertan por los canales presencial y telefónico en la mayoría de los casos son de respuesta inmediata, dado que se relacionan con información básica de la entidad, las peticiones verbales no se registran en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, salvo aquellas peticiones que no hayan sido resueltas de forma inmediata a la (el) solicitante, las cuales deberán ser registradas y radicadas en el Sistema. Sin embargo, las peticiones verbales se registran en una base propia para evidenciar la prestación de este servicio.

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



Se relacionan a continuación las peticiones verbales que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2019:

Punto de atención	Mes	Peticiones por canal presencial	Peticiones por canal telefónico	Total peticiones verbales	Temas más reiterados
Sede Central	Abril	32	23	55	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica.</li> <li>• Solicitud de información con fines académicos sobre los programas que desarrolla la entidad.</li> </ul>
	Mayo	43	16	59	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica y atención psicológica.</li> <li>• Solicitud de información con fines académicos sobre los programas que desarrolla la entidad.</li> </ul>
	Junio	33	20	53	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitud de información sobre orientación socio-jurídica.</li> <li>• Solicitud de información sobre los servicios generales que presta la entidad.</li> </ul>
<b>Total</b>		<b>108</b>	<b>59</b>	<b>167</b>	

### 3. Canales de Atención

De conformidad con el diseño e implementación de mecanismos de interacción efectiva entre las dependencias de la entidad y la ciudadanía, la Secretaría Distrital de la Mujer dispone de diferentes canales de comunicación para que las (los) peticionarias(os) presenten sus peticiones.

Canal	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
E-mail	30	43	45	118	43,7%
Web	24	32	15	71	26,3%
Escrito	14	12	8	34	12,6%
Buzón	8	11	12	31	11,5%
Presencial	5	2	2	9	3,3%
Teléfono	4	0	2	6	2,2%
Redes Sociales	0	1	0	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>101</b>	<b>84</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Del total de doscientos setenta (270) peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2019, ciento dieciocho (108) ingresaron por el correo electrónico siendo este el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía, el cual representa el 43,7% del total de peticiones registradas

en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido por el canal web y el canal escrito, con una participación representada en el 26,3% y 12,6% respectivamente.

#### 4. Tipo de Peticiones

Tipología	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Derecho de Petición de Interés Particular	26	41	25	92	34,1%
Solicitud de Acceso a la Información	26	26	18	70	25,9%
Solicitud de Copia	12	6	16	34	12,6%
Felicitación	3	10	11	24	8,9%
Derecho de Petición de Interés General	7	4	6	17	6,3%
Queja	5	7	5	17	6,3%
Reclamo	3	6	1	10	3,7%
Sugerencia	2	1	1	4	1,5%
Denuncia por Actos de Corrupción	1	0	1	2	0,7%
Consulta	0	0	0	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>101</b>	<b>84</b>	<b>270</b>	<b>100%</b>

Del total de doscientas setenta (270) peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2019, noventa y dos (92) peticiones corresponden a la tipología de Derecho de Petición de Interés Particular, representando el 34,1% del total de peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, siendo esta la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones; posteriormente la Solicitud de Acceso a la Información con setenta (70) requerimientos, representando el 25,9% del total de peticiones, seguido por la Solicitud de Copia con treinta y cuatro (34) requerimientos, los cuales representan el 12,6%.

#### 5. Peticiones por Subtemas

Subtema	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	16	24	18	58	21,0%
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	15	13	28	56	20,3%
Atención en Violencias y Casas Refugio	11	14	23	48	17,4%
Datos Estadísticos, Poblacional, Diversidad, Territorialidad y Derechos	11	16	4	31	11,2%
Información básica de la entidad y puntos de atención	14	7	9	30	10,9%
<b>Total 5 Subtemas</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>82</b>	<b>223</b>	<b>80,8%</b>
Otros Subtemas	18	13	22	53	19,2%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>104</b>	<b>276</b>	<b>100,0%</b>

En el segundo trimestre del año 2019, el subtema más representativo fue el de Cursos Brindados en Casas de Igualdad, con cincuenta y ocho (58) peticiones que corresponde al 21,0% del total de peticiones solucionadas por la Secretaría Distrital de la Mujer en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido del subtema Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, con cincuenta y seis (56) peticiones que corresponde al 20,3% del total de peticiones registradas en el Sistema; esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de la ciudadanía para la protección y el apoyo a las mujeres víctimas de la violencia para la defensa y respeto de sus derechos.

## 6. Traslados por Competencia

Entidad	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Secretaria de Integración Social	2	0	4	6	18%
Secretaria de Seguridad	0	4	2	6	18%
Entidad Nacional	0	3	3	6	18%
Policía Metropolitana	1	0	4	5	15%
Secretaria de Salud	2	2	1	5	15%
Secretaria de Gobierno	0	2	0	2	6%
Secretaria General	1	0	0	1	3%
Secretaría de Educación	1	0	0	1	3%
Secretaría de Desarrollo Económico	0	1	0	1	3%
IDRD	0	0	1	1	3%
<b>Total de Traslados</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>

Durante el segundo trimestre del año 2019, se realizaron un total de treinta y cuatro (34) traslados por no competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se identificó en algunas peticiones que a pesar de tener una mujer involucrada, esta no estaba siendo víctima de violencia, por tal razón no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer. Además, en aquellos casos donde se evidencia que la competencia es de otra entidad a nivel distrital y se verifica que ya ha sido asignada por competencia en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, se procede a dar cierre al radicado informando que a la entidad competente ya le fue asignada.

## 7. Seguimiento

Periodo	Peticiones recibidas	Peticiones cerradas	Porcentaje
Abril	85	85	100%
Mayo	101	101	100%
Junio	84	70	83%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>256</b>	<b>95%</b>

Del total de doscientas setenta (270) peticiones recibidas en el segundo trimestre del año 2019, se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a doscientas cincuenta y seis (256) peticiones, que representan el 95% del total de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, las cuales fueron cerradas dentro de los términos estipulados por la ley. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene catorce (14) peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de junio y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la ley.

## 8. Tiempo Promedio de Respuesta

Tipología	Términos Legales Ley 1755 Art. 14	Abril	Mayo	Junio	Promedio
Consulta	30	-	-	9,0	9,0
Derecho de Petición de Interés General	15	10,1	9,7	13,3	11,0
Derecho de Petición de Interés Particular	15	9,1	11,3	9,6	10,0
Felicitación	15	12,2	8,0	12,9	11,0
Queja	15	11,1	10,8	10,2	10,7
Reclamo	15	8,7	11,7	11,2	10,5
Solicitud de Acceso a la Información	10	6,8	7,3	6,8	7,0
Solicitud de Copia	10	7,0	6,0	7,0	6,7
Sugerencia	15	6,0	5,0	10,7	7,2
Denuncia por Actos de Corrupción	15	0,01	-	-	0,0
<b>Promedio Total</b>		<b>7,89</b>	<b>8,72</b>	<b>10,06</b>	<b>8,9</b>

El tiempo promedio de respuesta general a las peticiones presentadas en el segundo trimestre del año 2019 ante la Secretaría Distrital de la Mujer fue de ocho (8) días y veintidós (22) horas.

En este periodo todos los tiempos promedio de respuesta se encuentran por debajo del tiempo indicado en los términos estipulados por la ley. Es importante establecer que la entidad tiene concentrado el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo de Atención a la Ciudadanía, quien asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas. El resultado en el cumplimiento de términos es positivo, ya que se garantiza la no vulneración de derechos de la ciudadanía.

## 9. Requerimientos por Dependencia

La dependencia que recibió el mayor número de requerimientos para el segundo trimestre del año 2019 es la Dirección de Territorialización de Derechos, que representan el 28,9% del total

de las peticiones registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguida de la Dirección de Eliminación de Violencias, que representan el 19,3% del total de las peticiones registradas en el Sistema, y la Subsecretaría de Gestión Corporativa, que representan el 12,6% del total de las peticiones registradas en el Sistema, la cual da respuesta a las peticiones en temas básicos y generales de la entidad, solicita ampliación de información de peticiones y efectúa traslados o cierres por competencias de las PQRS radicadas que no corresponden a las funciones propias de la entidad.

A continuación, se presenta una relación de las peticiones asignadas a las dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer con su respectiva participación porcentual en el periodo:

Dependencia	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Dir. Territorialización de Derechos	22	21	35	78	28,9%
Dir. Eliminación de Violencias	15	23	14	52	19,3%
Sub. Gestión Corporativa	18	8	8	34	12,6%
Dir. Derechos y Diseño de Políticas	11	9	5	25	9,3%
Sub. Fortalecimiento de Capacidades	4	8	10	22	8,1%
Dir. Gestión del Conocimiento	6	7	3	16	5,9%
Dir. Talento Humano	4	8	1	13	4,8%
Dir. Enfoque Diferencial	-	5	2	7	2,6%
Dir. Administrativa y Financiera	1	3	2	6	2,2%
Sub. Políticas de Igualdad	-	4	1	5	1,9%
Of. Asesora Jurídica	-	3	1	4	1,5%
Of. Asesora de Planeación	3	-	-	3	1,1%
Dir. Contratación	-	1	1	2	0,7%
Control Disciplinario	-	-	1	1	0,4%
Comunicaciones	1	-	-	1	0,4%
Despacho	-	1	-	1	0,4%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>101</b>	<b>84</b>	<b>270</b>	<b>100,0%</b>

## 10. Respuestas de Fondo

Se realizó una verificación aleatoria de las respuestas emitidas por las diferentes dependencias de la Secretaría, con el fin de verificar que las PQRS hayan sido atendidas de fondo, evidenciando de la muestra realizada que las siguientes peticiones fueron atendidas de fondo:

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Respuesta de Fondo
497752019	2-2019-001014	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-001247	Cumple
526502019	2-2019-001103	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001367	Cumple
647902019	2-2019-001357	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-001443	Cumple

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

1010132019	2-2019-002179	Dir. Administrativa y Financiera	1-2019-002084	Cumple
1099452019	2-2019-002339	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002404	Cumple
1135422019	2-2019-002422	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002378	Cumple
1309522019	2-2019-002728	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002932	Cumple
1314892019	2-2019-002778	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002845	Cumple
1435162019	2-2019-003055	Dir. Talento Humano	1-2019-003132	Cumple
497752019	2-2019-001014	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-001247	Cumple

## Denuncias por Actos de Corrupción

En el segundo trimestre del año 2019 se registraron dos (2) peticiones con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cuales automáticamente el Sistema asigna a la Oficina de Control Disciplinario:

- En el mes de abril de 2019 la Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue remitida por medio de un correo electrónico anónimo.
- En el mes de junio de 2019 se registró una (1) petición con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, la cual fue dirigida a la Secretaría Distrital de la Mujer.

A continuación, se relacionan las peticiones registradas con tipología “Denuncia por Actos de Corrupción” en Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha y su respectivo trámite por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer:

Radicado SDQS	Fecha de Radicado	Dependencia	Trámite
826582019	09/04/2019	Sub. Gestión Corporativa	Se trasladó el día 9 de abril de 2019 a la Secretaria de General de la Alcaldía Mayor de Bogotá debido a que, luego del análisis por parte de la entidad, se determinó que no era competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer dar respuesta a la misma.
1498172019	24/06/2019	Control Disciplinario	El día 26 de junio se solicitó ampliación de la solicitud ya que una vez se revisa el contenido de la petición, únicamente figura la expresión “por favor se investigue” más no se evidencia alguna información adicional.

## 11. Solicitudes de Acceso a Información Pública

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 52 del Decreto Nacional 103 de 2015 “De conformidad con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la Ley 1712 de 2014, los

*sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta. Respecto de las solicitudes de acceso a información pública, el informe debe discriminar la siguiente información mínima: (1) El número de solicitudes recibidas. (2) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. (3) El tiempo de respuesta a cada solicitud. (4) El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”*, se relaciona el registro de las Solicitudes de Acceso a la Información que recibió la Entidad durante el segundo trimestre del año 2019.

Radicado SDQS	Radicado Interno (Orfeo)	Dependencia	Radicado Respuesta	Días de Gestión
740052019	2-2019-001602	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-001813	10
744452019	2-2019-001635	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-001812	10
764522019	2-2019-001660	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001707	6
774722019	2-2019-001684	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-001872	10
781272019	2-2019-001699	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-001790	7
785652019	2-2019-001710	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001754	4
787382019	2-2019-001712	Of. de Comunicaciones	1-2019-001928	10
800272019	2-2019-001739	Sub. Gestión Corporativa	1-2019-001869	8
813912019	2-2019-001778	Dir. Talento Humano	1-2019-001750	2
828952019	Traslado	Sub. Gestión Corporativa	Traslado	1
829132019	2-2019-001852	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-001929	9
838512019	Traslado	Sub. Gestión Corporativa	Traslado	1
878232019	2-2019-001889	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001904	2
878332019	2-2019-001888	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001905	2
893732019	2-2019-001987	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-002013	5
896122019	2-2019-001953	Of. Asesora de Planeación	1-2019-002088	11
908242019	2-2019-001971	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-001986	6
922842019	2-2019-002018	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002061	8
926902019	2-2019-002028	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002085	8
926942019	2-2019-002121	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-002158	8
930422019	2-2019-002053	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-002107	7
954792019	2-2019-002089	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-002106	6
970842019	2-2019-002110	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002147	8
971302019	2-2019-002115	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002115	8
986782019	2-2019-002130	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002146	8
987412019	2-2019-002131	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002075	6
1010132019	2-2019-002179	Dir. Administrativa y Financiera	1-2019-002084	4
1013142019	2-2019-002198	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002233	9
1017732019	2-2019-002196	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002189	8

1025272019	2-2019-002203	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-002172	5
1025802019	2-2019-002204	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002185	8
1028332019	2-2019-002212	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002182	8
1029272019	2-2019-002214	Sub. Gestión Corporativa	1-2019-002232	8
1030252019	2-2019-002215	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-002173	5
1031642019	2-2019-002221	Sub. Políticas de Igualdad	1-2019-002261	9
1042922019	2-2019-002224	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-002292	8
1056952019	2-2019-002269	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002198	8
1057622019	2-2019-002270	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-002331	8
1057762019	2-2019-002271	Dir. Derechos y Diseño de Políticas	1-2019-002332	8
1084012019	Traslado	Sub. Gestión Corporativa	Traslado	1
1089902019	2-2019-002332	Dir. Enfoque Diferencial	1-2019-002293	8
1099962019	2-2019-002341	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-002371	7
1131952019	2-2019-002413	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002391	5
1134452019	2-2019-002416	Dir. Gestión del Conocimiento	1-2019-002436	6
1135032019	2-2019-002418	Dir. Enfoque Diferencial	1-2019-002554	8
1135272019	2-2019-002420	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002295	6
1135422019	2-2019-002422	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002378	5
1153612019	2-2019-002429	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002654	7
1182312019	2-2019-002527	Dir. Talento Humano	1-2019-002635	8
1226292019	2-2019-002597	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002644	5
1271722019	2-2019-002635	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002796	9
1271762019	Duplicada	Sub. Gestión Corporativa	Duplicada	2
1334762019	2-2019-002797	Dir. Territorialización de Derechos	2-2019-003015	9
1336712019	2-2019-002799	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002802	5
1342672019	Traslado	Sub. Gestión Corporativa	Traslado	1
1353372019	2-2019-002856	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002872	8
1353652019	Traslado	Sub. Gestión Corporativa	Traslado	1
1368832019	2-2019-002898	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-002949	7
1412552019	2-2019-003002	Dir. Eliminación de Violencias	1-2019-003146	9
1430702019	2-2019-003032/33	Dir. Territorialización de Derechos	1-2019-003174	8
1435162019	2-2019-003055	Dir. Talento Humano	1-2019-003132	7
1461122019	2-2019-003103	Sub. Fortalecimiento de Capacidades	-	-
1508642019	2-2019-003201	Dir. Territorialización de Derechos	-	-
1513112019	2-2019-003210	Dir. Eliminación de Violencias	-	-

1513402019	2-2019-003211	Dir. Eliminación de Violencias	-	-
1540622019	2-2019-003271	Dir. Eliminación de Violencias	-	-
1540942019	2-2019-003274	Dir. Eliminación de Violencias	-	-
1541322019	2-2019-003277	Dir. Eliminación de Violencias	-	-
1542092019	2-2019-003282	Dir. Eliminación de Violencias	-	-
1547632019	2-2019-003293	Dir. Territorialización de Derechos	-	-

Se dio respuesta por parte de las diferentes dependencias a sesenta (70) peticiones de Solicitud de Acceso a la Información por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha. Al finalizar el trimestre, la entidad mantiene nueve (9) peticiones pendientes de respuesta, las cuales fueron registradas en el mes de junio y se encontraban en proceso de trámite. En todo caso, estas peticiones se encuentran dentro de los tiempos de gestión para su trámite, conforme a los términos estipulados por la ley.

## 12. Servicios con mayores Quejas y Reclamos

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 “*Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)*” se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos en el segundo semestre del año 2019.

Subtema	Abril	Mayo	Junio	Total	Porcentaje
Cursos Brindados en Casas de Igualdad	4	4	5	13	48,1%
Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral	3	2	-	5	18,5%
Atención en Violencias y Casas Refugio	-	4	-	4	14,8%
Información Básica de la Entidad y Puntos de Atención	1	2	-	3	11,1%
Veedurías Ciudadanas	-	1	-	1	3,7%
Administración Talento Humano o Contratación	-	-	1	1	3,7%
<b>Total de Quejas y Reclamos</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>100,0%</b>

En el segundo trimestre del año 2019, el servicio que presentó un mayor número de Quejas y Reclamos fue el de Cursos Brindados en Casas de Igualdad, con trece (13) peticiones que corresponde al 48,1% del total de Quejas y Reclamos registrados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha, seguido del servicio de Atención Psicológica y/o Jurídica, Litigio y Justicia Integral, con cinco (5) peticiones, y Atención en Violencias y Casas Refugio, con cuatro (4) peticiones. No se tienen en cuenta las peticiones de Traslado a Entidades ya que no eran de competencia de la Secretaría Distrital de la Mujer.

### 13. Principales recomendaciones sugeridas por la ciudadanía

En aplicación a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.”* se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Secretaría Distrital de la Mujer, de acuerdo al último Informe de Medición de Satisfacción de Usuarias y Partes Interesadas.

- Contar con una unidad móvil de atención.
- Hacer más seguimiento a los servicios prestados.
- Realizar trabajos con las familias, prevención y talleres.
- Conocer mejor los cambios que generan las otras sedes en otras actividades.
- Ampliar las casas para tener más profesionales.
- Hacer más divulgación de los servicios, para conocer un poco más, porque antes no nos imaginábamos que podía existir un lugar así, donde nos ayudaran y favorecieron tanto.
- Mayor variedad de cursos y que las citas no sean tan lejanas en cuanto a la calidad en la atención es muy buena.
- Considero que los servicios prestados en la CIOM son excelentes así mismo las profesionales y su atención.
- Amplitud en los horarios de atención ya que no es posible asistir en horarios laborales y los sábados no prestan todos los servicios.
- Buena orientación que nos brindan para mujeres desamparadas y maltratadas.



## IMPLEMENTACIÓN DE LA PPDSC

La Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía PPDSC tiene como objetivo garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

A continuación, se presenta el desarrollo de las actividades más relevantes en el avance de la implementación de la PPDSC en la Secretaría Distrital de la Mujer para el segundo trimestre del año 2019.

### 1. Participación en Ferias de servicios SuperCADE Móvil

La Secretaría Distrital de la Mujer atiende a las inquietudes de la ciudadanía, relativas a los servicios e información general en el marco de las acciones de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. quien a través de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de manera conjunta da cumplimiento al decreto 494 del 2010, mediante el SuperCADE MÓVIL - FDSC en las diferentes Localidades de Bogotá con el objeto de acercar la administración a la ciudadanía y reunir a entidades distritales, nacionales y privadas para ofrecer sus trámites y servicios.

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, con el acompañamiento de la Dirección de Territorialización de Derechos y Participación y el área de Comunicaciones, participó en el segundo trimestre de la vigencia 2019 en siete (7) Ferias de Servicio, de las cuales, cinco (5) fueron organizadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. como SuperCADE Móvil y dos (2) fueron organizadas por la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico (Feria Bogotá Trabaja 2019 y Feria Emprendedoras).

N°	Fechas	Dirección	Lugar	
1	Abril	viernes 12	Avenida calle 72, localidad de Barrios Unidos	Parque San Fernando
2		viernes 26	Calle 186 C # 18 B - 55, localidad de Usaquén	Parque Verbenal II Sector
3	Mayo	viernes 10	Calle 4 # 54 - 01, localidad de Puente Aranda	Parque Dalías
4		viernes 24	Calle 18 entre Carreras 99 y 100, localidad de Fontibón	Parque Fundacional de Fontibón
5		martes 28 y jueves 30	Carrera 60 # 63A - 52, localidad de Barrios Unidos	Plaza de Los Artesanos
6	Junio	viernes 14	Carrera 60 # 63A - 52, localidad de Barrios Unidos	Plaza de Los Artesanos
7		viernes 14	Calle 64 con Carrera 122, localidad de Engativá	Parque Fundacional de Engativá

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)



## 2. Participación en Nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital

En aplicación a lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 3° del Decreto Distrital 371 de 2010, la Secretaría Distrital de la Mujer a través de la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía hace parte de los siguientes nodos creados por la Veeduría Distrital:

- Nodo Sectorial Mujeres
- Nodo Intersectorial de Comunicaciones y Lenguaje Claro
- Nodo Intersectorial de Formación y Capacitación
- Nodo Intersectorial de PQRS y Ciudadanía

La Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, participó en el segundo trimestre del año 2019 en diez (10) reuniones programadas por la Red Distrital de Quejas y Reclamos -Veeduría Distrital para el desarrollo de los Nodos y otras actividades de la Red.

N°	Fechas	Sede	Nodo
1	Abril	miércoles 3	FONCEP (Carrera 6 # 14 - 98)
2		miércoles 10	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis
3		miércoles 10	Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis
4	Mayo	jueves 2	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital
5		miércoles 8	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital
6		miércoles 8	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital
7	Junio	martes 4	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital
8		jueves 6	Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital
9			Casa Ciudadana de Control Social   Veeduría Distrital
10		miércoles 26	Universidad Distrital - Sede Aduanilla de Paiba

## 3. Sensibilizaciones a servidoras/es en temas de Atención a la Ciudadanía y/o PQRS

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía desarrolló las siguientes sensibilizaciones en el segundo trimestre del 2019:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
Código Postal 111071  
PBX 3169001  
Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

- Una (1) sensibilización sobre el Derecho de Petición (términos y atributos), a 18 servidoras(es) y contratistas de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, llevadas a cabo entre el 15 de mayo de 2019, en la CIOM Teusaquillo. Se envió la presentación de la capacitación a las funcionarias y funcionarios el viernes 22 de mayo por medio de correo electrónico.
- Una (1) sensibilización sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía a las servidoras(es) y contratistas de la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades , llevada a cabo el día jueves 23 de mayo de 2019, en las instalaciones de la Secretaría Distrital de la Mujer.
- Una (1) jornada de sensibilizaciones en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha a tres (3) usuarias(os) del Sistema en la Secretaría Distrital de la Mujer, el día viernes 28 de junio de 2019.

De acuerdo con su compromiso de mejorar continuamente el servicio a la ciudadanía y de desarrollar la Política de Servicio a la Ciudadanía en la Secretaria Distrital de la Mujer, la Subsecretaria de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía continuará sensibilizando a las funcionarias y funcionarios de las diferentes dependencias de las Secretaría en temas de Atención a la Ciudadanía y gestión de PQRS.

N°	Fechas		Dependencia
1	Mayo	miércoles 15	Sensibilización sobre el Derecho de Petición (términos y atributos), a 18 servidoras(es) y contratistas de las Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres, en la CIOM Teusaquillo.
2	Mayo	jueves 23	Sensibilización sobre la Política Pública Distrital de Atención a la Ciudadanía a las servidoras(es) y contratistas de la Subsecretaria de Fortalecimiento de Capacidades y Oportunidades, en la sede central de la Secretaría Distrital de la Mujer.
3	Junio	viernes 28	Sensibilizaciones en el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha a tres (3) usuarias(os) del Sistema en la Secretaría Distrital de la Mujer, en la sede central de la Secretaría Distrital de la Mujer.

### **Campaña de Comunicación para el Fortalecimiento del Servicio a la Ciudadanía**

Se está desarrollando una campaña para el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía en la Entidad, la cual tiene como objetivo sensibilizar a las servidoras, servidores y contratistas de la Secretaría Distrital de la Mujer en temas de atención a la ciudadanía, mediante la difusión de piezas comunicacionales, para el mejoramiento del servicio a la ciudadanía en la Secretaría. De acuerdo al Plan de Acción de la campaña, se han divulgado cuatro (4) temas en el segundo trimestre del 2019:

Dirección: Av el Dorado, Calle 26 No. 69-76 Torre. 1 piso. 9  
 Código Postal 111071  
 PBX 3169001  
 Página WEB: [www.sdmujer.gov.co](http://www.sdmujer.gov.co)  
 Presente su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia al correo electrónico:  
[servicioalciudadania@sdmujer.gov.co](mailto:servicioalciudadania@sdmujer.gov.co)

N°	Tema	Medio	Fecha
1	Lineamientos generales para el trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).	Intranet de la Entidad y Correo Boletina Informativa	Semana 22 (27 a 31 de Mayo)
2	Carta del trato digno a la ciudadanía 2019	Cartelera Institucional	Semana 22 (27 a 31 de Mayo)
3	Proceso de Atención a la Ciudadanía en la Secretaría Distrital de la Mujer	Intranet de la Entidad, Correo Boletina Informativa y Fondos de Pantalla	Semana 24 (10 a 14 de junio)
4	Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y sus Líneas		Semana 26 (25 al 28 de junio)

#### 4. Actualización de la información publicada de Atención a la Ciudadanía

##### Caracterización del proceso y preguntas y respuestas frecuentes

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía, en el mes de junio de 2019, realizó la actualización de la caracterización del proceso de atención a la ciudadanía, la cual fue aprobada y publicada en el Sistema Integrado de Gestión de la SDMujer - Lucha. Además, actualizó la página web de Preguntas y Respuestas frecuentes, la cual se modificó con la publicación de la nueva página web de la Secretaría Distrital de la Mujer.

##### Guía de Trámites y Servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía realiza la actualización de la información referente a los servicios prestados por la Secretaría Distrital de la Mujer, la ubicación de sedes, horarios y puntos de atención para la prestación de los servicios de la entidad en el aplicativo virtual de la guía de trámites y servicios de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Dicha labor, se ha adelantado mensualmente, garantizando información clara y veraz al ciudadano. Se puede consultar en el siguiente enlace:

[http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria\\_distrital\\_de\\_la\\_mujer](http://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/entidad/secretaria_distrital_de_la_mujer)

##### Informes de PQRS

La Subsecretaría de Gestión Corporativa - Atención a la Ciudadanía elabora mensualmente informes de seguimiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ciudadanas tramitadas por la Secretaría Distrital de la Mujer. Los informes publicados en el segundo trimestre del año 2019 corresponden a la información de los meses de marzo, abril y mayo de 2019, los cuales fueron enviados al Despacho y publicados en la página web de la Secretaría Distrital de la Mujer. Se pueden consultar en el siguiente enlace:

<http://portalantiguo.sdmujer.gov.co/puntos-de-atencion/informe-de-atencion-a-la-ciudadania>

## CONCLUSIONES

- El presente informe consolida la información sobre el seguimiento a la atención de las PQRS por parte de la Secretaría Distrital de la Mujer en el periodo establecido, enmarcando su gestión dentro de los objetivos estratégicos de la Entidad, con el compromiso de garantizar una atención oportuna, cálida, amable, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable a la ciudadanía.
- Se están realizando sensibilizaciones en las diferentes dependencias de la Secretaría Distrital de la Mujer para dar cumplimiento a los términos de respuesta a los PQRS establecidos por la ley y así lograr una mejora en el servicio. La entidad trabaja en una difusión constante y permanente de los temas de atención y de gestión de PQRS.
- Conforme al objetivo de fortalecer los diferentes canales de atención que tiene la Secretaría Distrital de la Mujer a disposición de la ciudadanía, la Subsecretaría de Gestión Corporativa diseñó una estrategia de articulación del proceso de Atención a la Ciudadanía con las demás Dependencias de la Secretaría, la cual se presentó ante el Comité de Gestión de la Secretaría el día lunes 17 de junio y está en proceso de implementación.
- La Secretaría Distrital de la Mujer tiene concentrado el manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha en la Subsecretaría de Gestión Corporativa, equipo de Atención a la Ciudadanía, quien asigna las peticiones internamente a las dependencias competentes y realiza el respectivo seguimiento para que se formulen y emitan las respuestas, por lo cual, la Subsecretaría de Gestión Corporativa estableció una estrategia de implementación del Sistema en todas las dependencias para su completa funcionalidad y apropiación por parte de la Entidad, la cual está en proceso de implementación.

Proyectó: Boris Leandro Barbosa Tarazona Profesional Contratista. S.G.C.  
Revisó y Aprobó: Sandra Liliana Royo Blanco Subsecretaria de Gestión Corporativa.